

Nom de l'entreprise : ..... Période du : .....au : .....

(Compétences à évaluer en Bac Pro Gestion administration <http://www.pfinfo.fr/rec/>)

## Pôle 1 - Gestion administrative des relations externes

### 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs

- **1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants** 
  - Identifier les fournisseurs, les classer selon leur importance leur secteur géographique, leur activité.
  - Rechercher les informations sur les fournisseurs, classer les documents fournisseurs
- **1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes** 
  - Lancer un appel d'offres, consulter le tarif d'un fournisseur (évaluer les réductions et les frais lors d'un achat),
  - Comparer les offres, choisir un fournisseur et commander auprès du fournisseur retenu
  - Commander après une demande d'achat, commander un bien avec un service associé
  - Commander selon le niveau du stock, commander dans un pays de l'union européenne
  - Utiliser différents moyens pour commander
- **1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies** 
  - Suivre les commandes et réceptionner les biens livrés par les fournisseurs
  - Comprendre les calculs apparaissant sur une facture et contrôler les factures reçues
  - Classer et codifier les factures reçues et suivre les anomalies
- **1.1.4 Évaluation et suivi des stocks** 
  - Apprécier les stocks en quantité, valeur et qualité
- **1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges** 
  - Assurer des règlements à des fournisseurs et traiter les éventuels litiges

### 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

- **1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection** 
  - Connaître le marché de l'entreprise et comprendre les enjeux de la gestion de la relation client
  - Repérer les outils pour cibler et prospecter
  - Assurer le suivi d'une prospection téléphonique et mettre à jour le fichier prospects
  - Assurer le suivi d'un publipostage et évaluer les performances d'une opération de prospection
- **1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers** 
  - Actualiser une base de données clients
  - Classer et archiver à l'aide de la Gestion Électronique des Documents
- **1.2.3 Traitement des devis, des commandes** 
  - Répondre à un appel d'offres et établir un devis
  - Traiter les commandes reçues et assurer le suivi des livraisons
- **1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation** 
  - Etablir des factures simples et des factures avec des réductions commerciales et financières
  - Etablir une facture de prestations de services ou de vente à un client de l'UE ou hors UE
- **1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges** 
  - Suivre des règlements clients et traiter les éventuels litiges
  - Vérifier la solvabilité d'un client, le délai de paiement et effectuer des lettres de relances

### 1.3 Gestion administrative des relations avec les autres partenaires

- **1.3.1 Suivi de la trésorerie et des relations avec les banques** 
  - Contrôler des opérations de trésorerie et traiter des écarts de caisse
  - Vérifier et suivre les comptes banques, participer à un rapprochement bancaire
- **1.3.2 Préparation des déclarations fiscales** 
  - Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales
  - Etablir une déclaration de TVA et comprendre les mécanismes de la TVA
- **1.3.3 Traitement des formalités administratives** 
  - Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité
  - Etablir un courrier de sollicitation auprès d'une administration, établir une déclaration d'échange de biens
- **1.3.4 Suivi des relations avec les partenaires métiers** 
  - Rechercher un nouveau partenaire métier

## Pôle 2 - Gestion administrative des relations avec le personnel

### 2.1 Gestion administrative courante du personnel

- **2.1.1 Tenue et suivi des dossiers des salariés** 
  - Actualiser et mettre à jour les dossiers du personnel dans le respect de la législation du travail
- **2.1.2 Gestion administrative des temps de travail** 
  - Décompter et planifier le temps de travail, gérer les absences, le temps de présence etc...
- **2.1.3 Préparation et suivi des déplacements du personnel** 
  - Préparer et contrôler des déplacements, calculer les remboursements
  - Evaluer un coût de séjour, réserver en France ou à l'étranger, planifier les déplacements professionnels
- **2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel** 
  - Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel
  - Rédiger des messages et des courriers professionnels simples liés à l'activité courante de la structure
  - Transmettre des informations au sein de la structure et diffuser des documents internes

### 2.2 Gestion administrative des ressources humaines

- **2.2.1 Participation au recrutement du personnel** 
  - Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement
  - Rédiger une annonce, procéder aux convocations, trier des candidatures,
  - Répondre aux différents candidats
- **2.2.2 Participation à la mise en œuvre d'un programme d'accueil** 
  - Appliquer un programme d'accueil, préparer une visite des locaux
- **2.2.3 Suivi administratif des carrières** 
  - Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière
- **2.2.4 Préparation et suivi de la formation du personnel** 
  - Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel
  - Constituer les dossiers de formation, calculer le coût de la formation

### 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel

- **2.3.1 Préparation des bulletins de salaire** 
  - Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire
  - Préparer des bulletins de salaire, calculer les primes, l'ancienneté etc...
- **2.3.2 Préparation des déclarations sociales** 
  - Renseigner des états préparatoires aux déclarations sociales
  - Etablir des déclarations en ligne
- **2.3.3 Participation à la préparation et au suivi budgétaire** 
  - Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts
  - Calculs de ratios, d'indicateurs
  - Etablir un état prévisionnel des dépenses et des recettes

### 2.4 Gestion administrative des relations sociales

- **2.4.1 Suivi administratif des obligations liées aux instances représentatives du personnel** 
  - Organiser des élections et des consultations d'instances représentatives
  - Etablir les procès verbaux, les protocoles de vote, le procès-verbal de carence
- **2.4.2 Préparer des tableaux de bord, des indicateurs sociaux** 
  - Mettre à jour des indicateurs sociaux
  - Rechercher des données chiffrées, exploiter des indicateurs à l'aide d'un tableau de bord
- **2.4.3 Participer à la mise en œuvre de procédures relevant de la santé et la sécurité** 
  - Produire des supports associés aux procédures santé – sécurité
  - Mettre à jour ou améliorer des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité
- **2.4.4 Participer à la mise en place d'activités sociales et culturelles** 
  - Mettre en œuvre des actions à destination du personnel
  - Estimer le coût de l'action à destination du personnel
  - Acheter de cadeaux et aider le comité d'entreprise

## Pôle 3 - Gestion administrative interne

### 3.1 Gestion des informations

- **3.1.1 Collecte et recherche d'informations**

- Découvrir l'entreprise, se situer dans l'organisation
- Appréhender la diversité de la communication dans l'entreprise
- Identifier et trier des informations, recueillir des informations
- Effectuer une recherche avancée sur Internet en s'assurant de la qualité de l'information  
(Traiter les informations au sein de l'organisation et mobiliser des techniques et des outils de recherche avancée)

- **3.1.2 Production d'informations structurées**

- Reconnaître et produire des écrits professionnels internes et distinguer communication interne et externe
- Rédiger une note de service à partir d'une prise de notes (Document intégrant des calculs, des graphiques et des tableaux élaborés, gestion de textes longs et des documents multimédia)
- Reconnaître et produire des écrits professionnels à usage externe  
(Analyser et rédiger un courrier externe, étudier des courriers à caractère administratif)
- Répertorier les spécificités d'un document publicitaire
- Présenter un écrit professionnel et préserver son intégrité  
(Présenter un texte complexe, concevoir et modéliser un document, créer un document avec des contraintes esthétiques)

- **3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations**

- Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs
- Participer à la transmission des informations,
- Assurer la pérennité de la sauvegarde et de l'archivage et collaborer au classement des dossiers

### 3.2 Gestion des modes de travail

- **3.2.1 Organisation et suivi de réunions**

- Organiser la logistique administrative d'une réunion  
(Préparer une liste d'émargement, une signalétique, gérer le planning d'une salle)
- Présenter un compte rendu d'une réunion, rédiger une note

- **3.2.2 Gestion des flux de courriers**

- Traiter le courrier entrant ou sortant  
(Appliquer les procédures de gestion du courrier entrant, respecter les procédures d'acheminement du courrier sortant)
- Expédier et affranchir le courrier
- Gérer les flux de courriers électroniques (Rédiger et envoyer des messages électroniques, gérer le courrier électronique sortant, gérer la réception du courrier électronique)

- **3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques**

- Traiter les appels entrants et sortants
- Appliquer les règles de l'accueil téléphonique et du transfert d'appel
- Gérer un double appel, recevoir un appel téléphonique en langue étrangère
- Prendre un message téléphonique et le restituer
- Conduire un entretien téléphonique
- Émettre un appel téléphonique, utiliser un répondeur téléphonique
- Gérer une situation conflictuelle au téléphone

### 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

- **3.3.1 Accueil, orientation et information des visiteurs des espaces de travail**

- Installer un climat relationnel adapté à la demande
- Accueillir les visiteurs dans le respect des règles de l'organisation.
- Gérer les interactions dans une situation d'orientation des visiteurs
- Informer les visiteurs

- **3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement des espaces**

**Aménager les espaces de travail :**

- Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail  
(Identifier les principes ergonomiques, choisir un espace de travail et contribuer à son agencement)
- Mettre en place la signalétique dans l'entreprise

**Assurer le maintien opérationnel des postes de travail :**

- Procéder à l'inventaire physique des équipements
- Gérer les prestations de maintenance
- Utiliser les notices et les aides en ligne

• **3.3.3 Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques**

- Identifier les différents types de contrats liés aux logiciels
- Souscrire un abonnement à un service et choisir un contrat de licence
- Assurer le suivi des contrats et des abonnements

• **3.3.4 Participation au suivi du budget de fonctionnement du service**

- Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts
- Exemples : Le suivi du budget des fournitures ou le suivi de budget de fonctionnement du comité d'entreprise

• **3.3.5 Gestion des fournitures, consommables et petits équipements de bureau**

- Évaluer les enjeux du suivi des stocks
- Procéder au réapprovisionnement et gérer des anomalies de livraison

### 3.4 Gestion du temps

• **3.4.1 Gestion des agendas**

- Mettre à jour des agendas personnels et partagés
- (Planifier des tâches, planifier des rendez-vous sur plusieurs agendas individuels)

• **3.4.2 Planification et suivi des d'activités**

- Programmer et coordonner des activités

## Pôle 4 - Gestion administrative des projets

### 4.1 Suivi opérationnel du projet

• **4.1.1. Mise en forme et diffusion du descriptif du projet**

- Déterminer les étapes d'un projet et ses acteurs (Ex : L'organisation d'un salon professionnel)
- Inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres
- Préparer, mettre en forme et diffuser un descriptif de projet
- Mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet, diffuser le descriptif du projet

• **4.1.2. Organisation de la base documentaire**

- Constituer une base documentaire et collecter les informations indispensables

• **4.1.3. Production d'états budgétaires liés au projet**

- Chiffrer et présenter des données budgétaires
- (Toutes les informations budgétaires relatives au projet sont collectées et reportées, les calculs sont réalisés)

• **4.1.4. Traitement des formalités et des autorisations**

- Assurer les formalités liées à un projet

• **4.1.5. Suivi du planning de réalisation du projet**

- Suivre le déroulement d'un projet

• **4.1.6. Mise en relation des acteurs du projet**

- Organiser la communication entre les acteurs d'un projet
- (Les réunions permettent d'atteindre les objectifs de travail, formalisés dans le projet).

• **4.1.7. Suivi des réunions liées au projet**

- Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet

• **4.1.8. Suivi logistique du projet**

- Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet

• **4.1.9. Signalement et suivi des dysfonctionnements liés au projet**

- Respecter une procédure de traitement des dysfonctionnements
- (Les dysfonctionnements sont identifiés et transmis aux acteurs concernés).

### 4.2 Évaluation du projet

• **4.2.1 Participation à l'élaboration des documents de synthèse**

- Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un projet
- (Les documents de synthèse, mis en forme, permettent l'analyse et l'évaluation du projet).

• **4.2.2 Participation au rapport d'évaluation**

- Proposer des mesures correctives d'ordre administratif
- (L'évaluation du projet intègre des mesures correctives quant au suivi administratif du projet).

• **4.2.3 Clôture administrative du projet**

- Mettre en œuvre des opérations de clôture
- (Toutes les étapes administratives du projet sont vérifiées, achevées et le dossier est archivé).